

我市物业服务企业 试行信用管理新办法

□潍坊日报社全媒体记者 赵春晖

1 物业服务企业信用信息是什么？

根据《办法》规定，信用信息是指物业服务企业在我市行政区域内开展物业服务活动中产生的，反映其信用状况的数据和资料。市住建局负责全市物业服务企业信用信息的监督管理，负责建立全市统一的物业信用信息管理系统。

物业服务企业的信用信息，主要包括基础信用信息、项目绩效信息、优良

信用信息和不良信用信息四类。其中，优良信用信息主要包括物业服务企业及员工获得表彰奖励，以及经营管理创新、创优、成果等信息。不良信用信息主要包括物业服务企业在从事物业服务活动中发生严重投诉造成恶劣影响、违反法律法规政策规定、不配合物业主管部门工作、承担司法和行政责任等，对其信用状况构成负面影响的信息。

2 物业服务企业信用得分如何评定？

物业服务企业信用信息分值，按照《潍坊市物业服务企业信用信息评分标准》计算。市住建局可根据国家政策导向、行业发展需要等，对《潍坊市物业服务企业信用信息评分标准》进行合理调整。

项目绩效信息、优良信用信息和不良信用信息的评分有效期，原则上按照信息的有效时限同步计算；没有有效时限的，原则上有效期为1年；涉及严重不良信用信息事项的，有效期根据企业整改情况确定。

物业服务企业信用得分=基础信用信息分值+项目绩效信息+优良信用信息分值-不良信用信息分值。

物业服务企业信用等级根据信用得分情况，由市物业信用系统实时生成，分为AAA级、AA级、A级、B级、C

级。具体标准如下：

信用得分在90分（含）以上的，信用等级为：AAA级。

信用得分在80分（含）至90分的，信用等级为：AA级。

信用得分在70分（含）至80分的，信用等级为：A级。

信用得分在60分（含）至70分，或在60分以下且没有不良信用信息的，信用等级为：B级。

信用得分在60分以下，且有不良信用信息的，信用等级为：C级。

经物业主管部门核实，企业实际从事物业服务活动，但未按要求参与信用信息管理的，信用等级为C级（缺失）。企业未实际从事物业服务活动，但在市信用信息系统中录入基础信息的，不参与信用等级评定。

3 哪些情形会产生严重不良信用信息？

物业服务企业有下列情形之一的，作为严重不良信用信息：

（一）未按规定履行项目退出程序，擅自停止物业服务，或拒不退出物业项目、履行交接手续，或在办理交接期间不维持正常的物业管理秩序的；

（二）挪用、骗取、侵占、套用住宅专项维修资金的；

（三）因物业企业主体责任引发12345政务服务热线集中投诉，或被各类媒体报道、曝光，发生群体性事件或重大负面舆情，造成严重不良影响的；

（四）在物业服务招投标活动中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的；

（五）经司法机关或行政机关确认，因物业服务企业全部责任或主要责任，发生重大安全生产事故的；

（六）拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括

在司法机关、行政机关做出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的。

物业服务企业出现（一）至（三）所列行为的，信用分值清零，直接降为C级（警告）。拒不整改、无法补救或再次出现所列行为的，或发生（四）至（六）项所列行为的，信用等级确定为C级（严重失信）。

C级（警告）的有效期自列入之日起12个月，有效期过后信用分值和信用等级重新评定。

市住建局物业科相关负责人表示，物业服务企业对信用得分和等级等有异议的，可向县（市、区）物业主管部门书面提出。县（市、区）物业主管部门应当在收到书面异议后15个工作日内进行核查并书面答复。核查期间，应当对物业服务企业的信用得分和等级结果进行标注，直至异议处理结束。

4 信用评级结果如何公开？

信用评级结果在市物业信用系统公开，并按规定实现与“信用潍坊”“国家企业信用信息公示系统”等公共信用信息平台的互通共享。物业服务企业根据需要可通过市物业信用系统查询信用等级，并打印信用报告。有关部门、单位可依法通过市物业信用系统查询物

服务企业信用等级等情况。

物业主管部门可以定期通报物业服务企业信用等级情况，并将企业信用等级作为实施分类监管以及前期物业服务招标、业主大会选聘物业服务企业、表彰评选推介等活动的重要参考依据，实行守信激励、失信惩戒。

5

信用等级A级以上，有何好处？

信用等级A级以上的物业服务企业，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：

（一）在实施行政许可等活动中给予“绿色通道”“容缺受理”等便利服务措施。

（二）在财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策等方面列为优先选择对象。

（三）在媒体推介、荣誉评选等活动中列为优先选择对象。

（四）在有关公共资源交易活动中依法依规采取信用加分等措施。

（五）在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，适当降低抽查比例和频次。

（六）国家和本省规定的其他措施。

6

信用等级C级，部门可采取什么措施？

对信用等级为C级的物业服务企业，可以依法采取下列措施：

（一）在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，提高抽查比例和频次。

（二）作为开发建设单位、业主大会开展招标活动的参考。

（三）作为审核财政资金补助、税收优惠等政策扶持的参考。

（四）作为政府采购等公共资源交易活动的参考。

（五）作为政府部门、行业协会表彰、奖励活动的参考。

（六）国家和本省规定的其他措施。

7

信用等级为C级（严重失信），如何处理？

对信用等级为C级（严重失信）的物业服务企业，除可采取本《办法》规定的相关措施外，物业主管部门或街道办事处（乡镇人民政府）还可以依法采取以下措施：

（一）撤销企业及其法定代表人、负责人和对失信行为负有直接责任的相关人员的荣誉称号，取消参加评优评先资格。

（二）约谈企业负责人，责令限期整改。

（三）视情节向业主大会提出解除物业服务合同或者不再续约的建议。

近日，记者从潍坊市住房和城乡建设局获悉，为加强我市物业服务行业信用体系建设，促进物业服务企业诚信自律，维护公平竞争的物业服务市场秩序，根据《企业信息公示暂行条例》《山东省物业管理条例》《山东省物业服务企业信用信息管理办法》等规定，我市制定出台《潍坊市物业服务企业信用信息管理办法（试行）》（以下简称《办法》），已于8月15日起施行。记者对物业服务企业和市民较为关注的问题进行梳理，并请市住建局相关负责人进行答复。